

仕 様 書

1 件名

令和7年度東京観光情報センターの接客状況調査・観光客等満足度調査及び研修業務委託

2 目的

東京観光情報センター及び全国観光PRコーナー（以下「センター等」という。）は、観光客のニーズを捉えた効果的な観光案内サービスを遂行するとともに再来訪につながる観光客の満足度が高い施設を目指している。本事業においては、各施設の接客状況調査及び観光客等の満足度調査を実施するとともに、センター等のコンシェルジュに対し、調査結果を反映した研修及び全国通訳案内士による指導を実施する。その効果検証として再度調査を実施することにより、さらなる接客力の強化、知識向上を図る。

3 履行場所

(1) 東京観光情報センター

| | | |
|---------|------------------|---------------|
| ア 東京都庁 | 新宿区西新宿二丁目8番1号 | 東京都庁第一本庁舎1階 |
| イ 羽田空港 | 大田区羽田空港二丁目6番5号 | 羽田空港第3ターミナル2階 |
| ウ 京成上野 | 台東区上野公園一丁目60番 | 京成上野駅構内 |
| エ バスタ新宿 | 渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号 | バスタ新宿3階 |
| オ 多摩 | 立川市柴崎町三丁目1番1号 | エキュート立川3階 |

(2) 全国観光PRコーナー

新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階

4 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

5 業務委託内容

(1) 全体

- ア 実施に当たっては履行開始後20日以内（土日・祝日含む）に別紙1を参照の上、年間スケジュール案を提出すること。
- イ 常時速やかに連絡・調整が可能な事務局を設置し、業務全体の管理監督を行う統括責任者を配置すること。また、統括責任者は、東京観光情報センター管理運営業務を受託する事業者（以下「センター管理運営事業者」という。）のニーズや課題を吸い上げ、効果的な事業遂行を行うこと。また、センター管理運営事業者及びセンター等との調整や結果報告に当たっては、事前に公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の承認を得ること。
- ウ 調査に基づくセンター等各施設におけるサービスの質の向上を図るため、5（2）（3）の調査と5（5）の接客力強化研修は、年間を通じて以下の順番で実施し、評価と改善を行うこと。
 - ① 実態調査として5（2）（3）を実施
 - ② 上記①の調査結果から得られた課題を踏まえ5（5）ア（ア）接客力強化研修（上期）を実施
 - ③ 中間検証として5（2）を実施
 - ④ 上記③の調査結果から得られた課題を踏まえ5（5）ア（ア）接客力強化研修（下期）を実施
 - ⑤ 通年の効果検証として5（3）を実施

(2) センター等各施設での接客状況調査（**覆面調査**）

センター等各施設に対して以下エにあげる調査項目について日本人と外国人の専門の調査員によ

る覆面調査を行うこと。各施設のサービスの質の向上を図るため、年2回実施すること。

ア 調査の年間実施計画及び第1回目の調査票の作成、提出

受託者は、本調査の年間実施計画を作成し、履行開始後20日以内に提出すること。また、年間実施計画及び第1回目の調査票については、財団より別途提供する前年度の調査報告書の内容を踏まえ修正等を行うこと。

イ 調査の実施期間

各調査の実施期間はセンター等各施設の来場者傾向等を踏まえ、効果的な時期を選定すること。

ウ 調査の内容

(ア) 日本人覆面調査

(イ) 外国人覆面調査（英語・中国語・韓国語）

(ウ) オンライン観光案内調査（日本語・英語）

エ 調査票の作成

お客様の来場から退場までの接客状況、身だしなみ、施設内の清掃状況、雰囲気作り等の施設環境等に関する調査項目及び評価基準等を踏まえ、具体的な実施方法を含む調査票を作成すること。なお、質問項目については、別紙2「覆面調査 調査項目（日本人用）」、別紙3「覆面調査 調査項目（外国人用）」及び別紙4「オンライン観光案内 調査項目」を参照し過去の同一調査と比較ができるような項目も設け、事前に財団による内容の承認を受けること。質問項目は調査ごとに適宜見直すものとする。

オ 調査の実施

(ア) 3(1)(2)の全施設にて5(2)ウ(ア)(イ)の調査を行うこと。(イ)については1施設1回につき想定人数3名以上(1言語1名以上)の調査員による調査を行うこと。

(イ) 3(1)エの施設については、5(2)ウ(ウ)の調査を併せて実施すること。

オンライン観光案内：

<https://www.gotokyo.org/jp/plan/online-tourist-guide/index.html>

(ウ) 調査員は、日本人と外国人の人員構成とすること。

(エ) 日本人調査員は、覆面調査の経験及び接客マナーの知識などを十分に有した人員を選定し、同一の調査員が全施設の調査を実施すること。また、調査設計をする際の財団との打ち合わせにも参加できること。

(オ) 外国人調査員は、英語を母国語とする者、中国語を母国語とする者、韓国語を母国語とする者を各1名以上選定すること。また、同一の調査員が可能な限り全施設の調査を実施すること。日本在住歴は問わないが、日本語で座談会に参加するために十分な日本語能力を持つ者とする。

(カ) 外国人調査員が調査を実施する際には、注意事項の徹底や、調査の目的等を内容とする事前の調査員の研修、訓練を実施し、最低1名は調査員を監督する人員を配置すること。

(キ) 外国人覆面調査の終了日当日に外国人調査員全員との意見交換会（座談会）を実施し、調査結果の具体的な内容や判定の理由等を詳細に聞き取り、課題を洗い出すこと。終了日当日の設定が難しい場合には、終了日より10日以内の可能な限り早い日程で設定すること。

(3) センター等の観光客等満足度調査（調査員によるヒアリング調査）

センター等各施設を利用する日本人・外国人観光客等に対して、調査員によるヒアリング調査を実施すること。各施設のサービスの質及び観光客等の満足度の向上を図るため年2回実施すること。

ア 調査の年間実施計画の作成、提出

受託者は、本調査の年間実施計画を作成し、履行開始後20日以内に提出すること。また、年間実施計画及び第1回目の調査票については、財団より別途提供する前年度の調査報告書の内容

を踏まえ修正等を行うこと。

イ 調査の実施期間

各調査の実施期間はセンター等各施設の来場者傾向等を踏まえ、効果的な時期を選定すること。

ウ 調査票の作成

(ア) サービスの質の向上を目的として調査項目及び評価基準等を踏まえた調査票を作成し、日本語及び英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に翻訳したものを用意すること。なお、調査項目については、別紙5「満足度調査 調査票」を参照し過去の同一調査と比較ができるような項目を設け、調査前に財団による内容の承認を受けること。

(イ) 1回の調査につき全施設合わせて最低回収目安サンプル数（400件）を回収するために十分な部数を印刷すること。

(ウ) 調査の実施に当たっては、原則として、紙による調査票を用いること。

エ 調査の実施

(ア) 3（1）（2）の全施設にて調査を行うこと。

(イ) 調査員は、日本語、英語及び中国語への対応が可能な人員構成とすること。可能であれば、韓国語への対応が可能な人員構成とすること。多言語対応可能な調査員1名での実施も可とするが、最低回収目安サンプル数を回収するために十分な人員体制とすること。

(ウ) 調査日毎に外国人を対象とした調査の経験を有する人員を配置すること。

(エ) 調査日毎に調査員の他に調査員を監督する人員を配置すること。

(オ) 調査方式は、調査員による聞き取り調査または調査票配布による自記入式とすること。

(カ) 自記入式の場合は、調査票は原則として調査員が直接配布・説明しその場で記入してもらい回収すること。なお、各施設のコンシェルジュとの連携による調査票の配布を希望する場合は、実施方法や時期を事前に財団へ届け出をすること。

(キ) 1回の調査につき各施設における最低回収サンプル数は日本人・外国人各40サンプル（多摩は日本人20サンプル・外国人10サンプル、全国観光PRコーナーは日本人20サンプル・外国人30サンプル）を目途とし、調査期間内に各最低回収数に達した場合でも調査期間終了までは調査を継続し、更なるサンプル数の回収に努めること。

1回の調査期間は2～3日程度とする。最低サンプル数に達しない場合は、追加で調査すること。なお、追加日数は2日以内の実施を想定する。

(ク) 調査協力者の属性（国籍、年齢等）に偏りが生じないように努めること。

(ケ) 各施設での調査実施については財団が施設管理者に問い合わせ内諾を得る。受託者は財団が正式な手続きをする際に必要とする調査員の氏名等の情報提供に協力すること。

(コ) 注意事項の徹底や、外国人観光客への接し方等を内容とする、事前の調査員の研修、訓練を実施すること。

(サ) 調査協力者に対し、粗品を用意し提供すること（委託料に含む）。なお、粗品については1つ100円程度を想定すること。

(4) 調査結果の集計・分析及び改善

ア 調査結果の集計・分析及び速報値の提出

各調査実施後に各センター等の調査結果を集計・分析し、速報値を調査終了後5週間以内に財団へ提出すること。なお、(2)オ(キ)の座談会の会議録（報告書及び音声データ）は、座談会終了後2週間以内に財団に提出すること。

イ 調査報告書の作成

アの速報値の提出後、4週間以内に以下に基づき報告書を作成すること。

(ア) 報告書は下記①から③に分けて作成すること。

① 概要版

② 調査結果（詳細な分析が記載されたもの）

③ 資料編

(イ) 報告書は、以下の内容を盛り込むものとする。

①前回の調査結果との比較分析及び経年比較（前年度の報告書は、財団が提供する）

②調査結果から得られた課題及び改善点を踏まえ、5（5）及び（6）で実施を検討すべき内容。なお、改善提案は、センター運営全般について行うものとする（今後取り組むべき事項、研修の方向性など各施設のサービスの質の向上、観光客の満足度の向上及び来場者数の増加等に資する施設改善など）。

(ウ) その他

調査報告書については、5（2）及び（3）で掲げる調査ごとに作成すること。ただし、第1回目の調査については、（1）ウ①のとおり同時期に実施することから、5（2）及び（3）の調査を踏まえた1つの調査報告書として作成すること。

ウ センター管理運営事業者の支援

イの調査報告書に基づき、センター管理運営事業者が自らの業務に係る具体的な改善策を財団へ提出しなければならないことから、改善策に対して、受託者の視点から追加の案や指摘事項があった場合、その内容をまとめた資料を財団へ提出すること。なお、当該改善策は、5（4）の調査報告書をセンター管理運営事業者が受領後、2週間以内（土日・祝日含む）に提出される。

エ 最終調査報告書の作成

5（2）及び（3）で実施する調査ごとに作成する上記イの調査報告書を取りまとめた最終調査報告書を作成すること。当該報告書には、年間の総括をする内容も含めること。

オ 報告会の実施

イ及びエの報告書提出時は報告会を実施し、財団に対し、報告書の内容を説明すること。

(5) センター等のコンシェルジュへの研修

ア 内容

以下の内容で研修を企画・実施すること。研修内容を全スタッフで共有できるよう、センター管理運営事業者へ研修資料等を提供すること。

また、センター管理運営事業者にヒアリングを行い、参加対象者全体の現状のスキルを踏まえた研修内容とし、（6）の全国通訳案内士等の意見も取り入れること。実施時期は別紙1を参考に、センター管理運営事業者の要望も考慮した上で無理のない日程とすること。参加者が同一の場合、勤務形態等の理由から複数の研修を同日に開催することも可とする。各研修会場は受託者が手配し、費用は本委託費に含めること。なお、参加対象者の交通費は別途財団が用意するものとし、本委託費には含まない。

(ア) 接遇力強化研修

- ・実施講座数は年1講座とし、上期2回・下期1回の年3回実施すること。参加対象者はいずれか1回を受講することとする。
- ・参加対象者は各講座実施日を基準としてコンシェルジュ経験が6ヵ月以上、2年未満のスタッフ約30名とする。
- ・研修1回あたりの参加人数は12名程度を想定しており、年間を通じて参加対象者全員が受講できるようにすること。
- ・お客様のニーズにマッチしたサービス提供ができるよう、接遇力の向上を目的とした研修を実施すること。
- ・接遇の基本について、参加対象者はすでに習得している前提とする。
- ・研修内容には必ず5（2）（3）の調査結果内容を反映すること。また、調査報告書における改善提案も踏まえた内容とすること。

(イ) アクセシブルツーリズムに関する実践的な研修

- ・実施講座数は基礎編・応用編・手話編を各1講座1回の年3回実施すること。

- ・各講座の参加対象者は財団にて選抜したコンシェルジュ約 12 名とする。
- ・手話編については録画データをアーカイブ配信（研修実施後 3 か月間程度）する等、動画配信を行い全コンシェルジュが繰り返し視聴できるようにすること。
- ・研修内容は基礎編として座学、応用編として実技、手話編は実技を中心に実施し、基礎知識から実践的な内容まで含むこととする。
- ・手話編は東京デフリンピック 2025 大会の開催を見据えて、国際手話に関する内容を積極的に盛り込むこと。

(ウ) 全国観光案内スキルアップ研修

- ・実施講座数は年 1 講座 1 回とする。
- ・参加対象者は財団にて選抜したコンシェルジュ約 12 名とする。
- ・主要観光地の特色や最新情報を紹介し、全国の観光知識を向上させることを目的とした研修を実施すること。
- ・訪問経験のない観光地の魅力の伝え方等、接客時におけるスキルアップを目指す内容も取り入れること。

イ その他

- (ア) 研修実施に当たっては、センター等の窓口業務に支障がないようセンター管理運営事業者にて人員調整が必要となるため、センター管理運営事業者の希望を考慮し、スケジュール調整をすること。
- (イ) 各研修の参加対象者についてはセンター管理運営事業者及び財団が選定する。
- (ウ) 研修の報告は実施完了後 4 週間以内に提出すること。また、報告会を実施すること。

(6) 全国通訳案内士の派遣

ア 条件

(ア) 想定人数

センター等全体に対し 2 名以上。

(イ) 派遣回数

4 月以降 6 施設全体で年間通算 100 回以上かつ 1 施設あたり年間最低 10 回、各センター等（3（1）（2）に記載の施設）に赴き業務を行うこと。1 回あたり 2～3 時間程度、センター等全体で年間のべ 300 時間程度の業務を実施すること。

なお、作業スペースの関係上、支所を横断して勤務するコンシェルジュについては財団に事前に許可を得た上で、3（2）の施設で実施することも可とする。

(ウ) 全国通訳案内士（英語）の資格を有すること。且つ、観光関連業務の経験があること。

ただし、上記に該当しない場合でも、選定理由を明示のうえ、本事業に適する人材と認められる能力があると財団が承認した場合には、本条件を満たすものとする。

なお、全国通訳案内士については、英語の資格を有する者に加え、中国語・韓国語の資格を有する者を派遣することも可とする。

イ 求める内容

(ア) 指導対象者

3（1）（2）に勤務するコンシェルジュ約 60 名。

(イ) 業務内容

① 月単位でテーマを設定し、テーマに沿った内容でコンシェルジュの観光知識の底上げに努め、効果的な活用方法を指導すること。特にコンシェルジュ経験が 2 年以上のコンシェルジュに対しては、東京都外の観光知識について支援すること。

② コンシェルジュの応対方法について能動的に理解し、長所や弱み、改善点等について客観的な提言をすること。

③ 5（2）（3）の調査結果を踏まえ、（5）ア（ア）の講師の指導のもと、コンシェルジュ

への指導に反映すること。

- ④財団が別途管理するレコメンドシステム※に掲載するため、別紙 6 を参考に新人コンシェルジュへの案内の見本となる全国の観光に関するベストアンサーを年間 15 件程度作成すること。(派遣回数に含まない)

※レコメンドシステムは、財団が所有する生成 AI を活用したコンシェルジュのサポートツールとなるシステムを指す。

- ⑤別途コンシェルジュが作成するベストアンサー（支所全体で年間 25 件程度）についても必要に応じて助言を行うこと。(派遣回数を含む)

- ⑥月 1 回各支所の実施レポートを財団向け・センター向けにそれぞれ作成し、財団へまとめて提出すること。また、四半期に 1 回報告会を実施すること。

- ⑦派遣回数の満了後、各施設の傾向及び改善案をまとめた報告書を提出すること。

ウ その他

センター等各施設において全国通訳案内士専用の机、椅子、PC 等は設置していない。備品を持ち込む場合は、事前に財団による内容の承認を得るものとする。

6 納品物

成果物として提出するものは、次の通りとする。

| No. | 納入物件名 | 納入形態・部数 |
|-----|-------------------------------------|--------------------|
| 1 | 年間実施報告書 (5 で実施する本委託内容の全てを統括するもの) | 電子データ 1 式 紙 2 部 |
| 2 | 5 (4) で作成した調査報告書 | 電子データ 1 式 |
| 3 | 5 (5) イ (ウ) で作成した報告書 | 電子データ 1 式 |
| 4 | 5 (6) イ (イ) で作成した報告書及び成果物 | 電子データ 1 式 |

7 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

8 秘密の保持

受託者は、7 により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

7 により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

9 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」**** 第 14 に定めるところによる。

**** https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

10 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

1.1 個人情報の保護等

- (1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」*及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」**を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様」***に定められた事項を遵守すること。

* https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyoukou.pdf

** https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_annzenkanriki_junimeji.pdf

*** https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyo_0122.doc

- (2) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

**** https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

- (3) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。
- ア 当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレス など
 - イ 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスなど）も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。
- (4) 本事業の遂行にあたり 7 により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様」にある事項を遵守させること。また、以下のいずれかを取得している事業者（あるいは今後取得予定である事業者）であることが望ましい。
- ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証
 - イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証

1 2 支払方法

受託者への支払は、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づき 30 日以内に委託料を一括で支払うものとする。

なお、研修実施経費、通訳案内士の派遣人件費及び交通費については、精算時に実施回数や実際に使用した回数に応じて精算するものとする。

1 3 その他

- (1) 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (2) 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。
- (3) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。
- (4) 本委託契約は、令和 7 年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和 7 年度財団収支予算が令和 7 年 3 月 31 日までに財団評議員会で承認された場合において、令和 7 年 4 月 1 日に確定するものとする

| |
|--|
| 連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部ビジュアルインフォメーション課 電 話：03-5579-2675 |
|--|